



Plano de Atividades de *home office* e presenciais do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação – CTIC

Data: 19-03-2020 – versão 2

Em atendimento a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1-REITORIA, DE 17 DE MARÇO DE 2020, a qual estabelece em seu Art. 11. “Fica delegada cada unidade a definição do Plano de Funcionamento de suas atividades que possam ser feitas via *home office* as atividades presenciais essenciais, especificando o setor, o quadro de servidores, os horários e demais informações que possam resguardar o atendimento aos usuários durante o período de uma possível paralisação”.

1. Estrutura da unidade

O Ctic é o órgão responsável pelo provimento de soluções de TIC para toda a comunidade da Ufopa e tem por objetivo planejar, coordenar e executar as atividades relativas à aplicação de TIC, visando à otimização dos processos na Universidade e dos serviços prestados à comunidade. Atualmente, é composto por uma Direção e quatro coordenações, conforme organograma na figura 1.

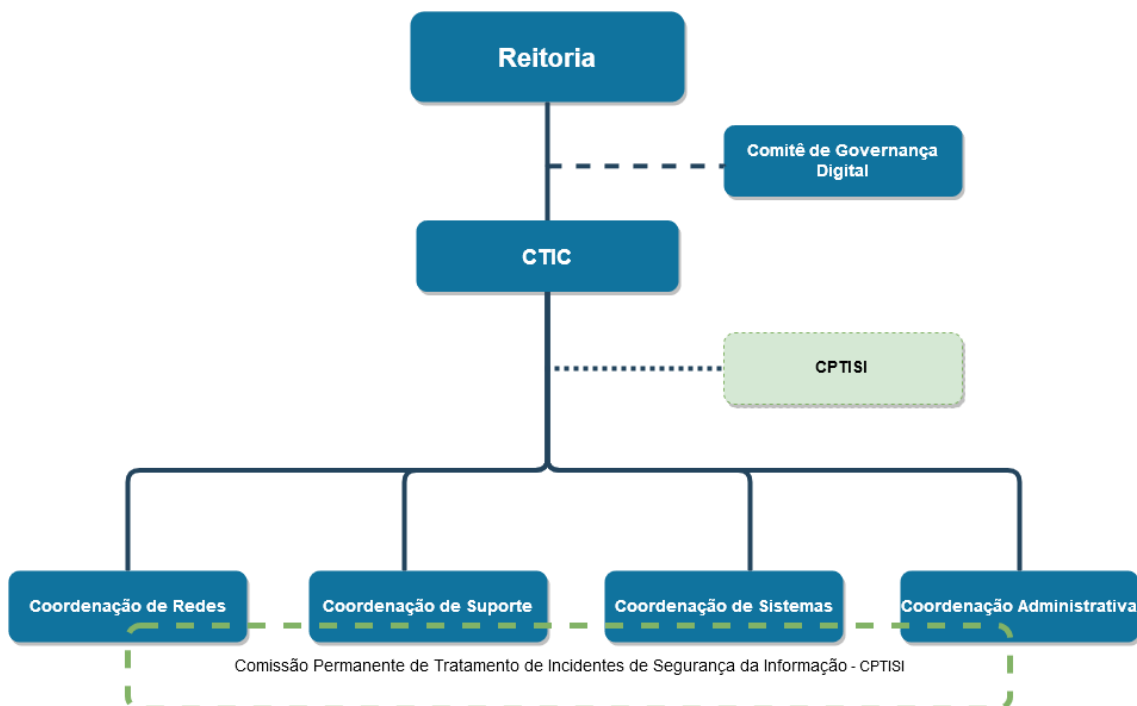


Figura 1: Organograma do Ctic



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

2. Equipe de referência e canais de comunicação

Wellington de Araújo Gabler

Diretor do Ctic

Contato: wellington.gabler@ufopa.edu.br

Hangout: wellington.gabler@gmail.com

Skype: wellington.gabler

Direção: ctic@ufopa.edu.br

Alline Ferreira Monteiro Corrêa

Coordenadora administrativa

Contato: administracao.ctic@ufopa.edu.br

Cristovam Pena Ferreira Junior

Coordenador de redes

Contato: redes.ctic@ufopa.edu.br

Renato Silva Santiago

Coordenador de sistemas

Contato: sistemas.ctic@ufopa.edu.br

Rafael Rodrigo Dos Santos Miranda

Coordenador de Suporte

Contato: rafael.miranda@ufopa.edu.br

suporte.ctic@ufopa.edu.br



3. Plano de atividades

Em decorrência da situação de Pandemia do Corona vírus, e a necessidade de isolamento social, conseqüentemente, suspensão das atividades presenciais na UFOPA, como forma de contenção da contaminação, ficam definidas algumas medidas para continuidade das atividades da TIC.

Dentre os principais pontos estão:

- Adoção de *home office* para as atividades do setor, utilizando ferramentas computacionais institucionalizadas para:
 - monitoramento de equipamentos (redes e *data center*) e sistemas;
 - atendimento remoto de chamados de suporte através do sistema GLPI e ferramentas de acesso remoto;
 - continuidade de projetos vitais através de ferramentas de gestão de projetos que permitem trabalho colaborativo (*Redmine, Trello*);
 - reuniões não presenciais das equipes por web ou videoconferência (Google Hangout, Mconf/RNP, Cisco Webex, Skype, etc.), com acompanhamento de atividades por meio de sistemas de gerência de projetos;
 - tramitação de processos por meios eletrônicos sempre que possível (SIGs/UFOPA);
 - compartilhamento de arquivos em nuvem (UFOPA.Drive).
- Aprimoramento de mecanismos de comunicação eletrônica;
 - Adoção do e-mail institucional como principal meio de comunicação oficial (comunicação assíncrona).
 - Uso de telefone e outros mecanismos de comunicação síncrona (Whatsapp, Mensageiro, etc.)



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

- Suspensão dos atendimentos presenciais a público externo ao setor, até um posicionamento favorável do Comitê de Crise, mediante normativa interna, salvo em casos de grande impacto, que exijam ação imediata.
- A tramitação de processos físicos, ocorrerá somente em situações inadiáveis, seguindo um cronograma definido pela Coordenação Administrativa do Ctic.

Segue o plano de atividades para a unidade:

Direção								
Item	O que será feito?	Por que?	Onde?	Quando?	Por quem?	Como?	Observações	Status
1	Reuniões de alinhamento e acompanhamento das atividades	Alinhamento e acompanhamento das atividades	Home office	diariamente	Diretores e coordenadores	Webconferência	Solução tecnológica a ser definida. Hangout/Mconf /Skype	
2	Recebimento de demandas da gestão superior	Necessidade de apoio da TI às ações que estão sendo executadas	Home office e presencial	Sob demanda disponível em tempo integral	Diretor	Telefone, whatsapp, e-mail, memorando, diretamente (todos os meios disponíveis)		
3	Participação em reuniões das	Alinhamento de ações e	Home office /presencial	Sob demanda	Diretor	Webconferência e reuniões	Solução tecnológica a	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	comissões e comitês	planejamento				presenciais quando for inviável as reuniões com auxílio da tecnologia	ser definida	
4	Acompanhamento dos instrumentos de comunicação oficial	Comunicação institucional	Home office	diariamente	Diretor e coordenadores	SIPAC, E-mail		
5	Despachos de processos físicos	Andamento dos processos do setor	Presencial na Direção do CTIC	Sob demanda	Diretor	Acesso físico aos documentos		
6	Despachos de processos digitais	Andamento dos processos do setor	Home office	Sob demanda	Diretor	SIPAC		

Observação:

- O Diretor estará à disposição da Gestão Superior em tempo integral.
- As demais atividades de gestão serão realizadas por *home office*.

Coordenação administrativa								
Item	O que será feito?	Por que?	Onde?	Quando?	Por quem?	Como?	Observações	Status
1	Acompanhamento de memorandos e e-mails enviados	Necessidade de manter a comunicação	Home office	diariamente	Tânia e Alline	Sipac e email institucional		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	ao CTIC	institucional						
2	Acompanhamento e direcionamento de chamado via GLPI dos serviços de cabeamento	Manutenção da infraestrutura necessária para as atividades da universidade	Home office	diariamente	Jâmeron	GLPI		
3	Acompanhamento do plano de desocupação	Manutenção da infraestrutura necessária para as atividades da universidade	Home office	Sob demanda	Jâmeron	Email, Sipac e GLPI		
4	Continuação da elaboração do manual de contratação de TIC	Atender a demandas da AUDIN	Home office	diariamente	Antônio	Material de referência e recursos computacionais		
5	Continuação da elaboração do manual de penalidade da Universidade	Atender a demandas institucionais	Home office	Sob demanda	Andrea	Material de referência e recursos computacionais		
6	Consolidação e preenchimento do PGC 2021	Compliance e necessidade de planejamento para as aquisições de TIC	Home office	Até 30/03/2020	Alline	Material de referência e recursos computacionais Reuniões por Webconferência Email		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

7	Continuação da elaboração dos artefatos do processo de telefonia unificado	Necessidade da realização de nova contratação de telefonia, uma vez que o contrato existente está encerrando.	Home office	Diariamente	Rodrigo	Material de referência e recursos computacionais Reuniões por Webconferência Email	- no aguardo da proposta da CLARO para poder finalizar os artefatos e enviar a PROAD	
8	Análise do regimento interno para adequação das atividades administrativas	Elaboração do regimento do CTIC	Home office	Diariamente	Alline, Tânia	Material de referência e recursos computacionais Reuniões por Webconferência Email		
9	Pagamentos de contratos vigentes	Necessidade de dar continuidade aos serviços contratados de TIC	Presencial	finalizando os do mês de março até o dia 20/03 e os de abril planejar para executar na semana de 06 a 13/04	Alline, Tânia, Jâmerson e Wellington	Acesso a processos físicos ou virtuais. SIPAC		
10	Dar seguimento nos processos de solicitação de material permanente de TI	Atendimento de demandas de material dos setores	Presencial	previsto pra finalizar em 27/03;	Alline, Tânia e Wellington	Acesso a processos físicos ou virtuais. SIPAC		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

11	Boletim de frequência	Compliance de normas institucionais	Presencial	– início de abril – planejar para vir consolidar os dados na semana de 06 a 13/04	Alline, Tânia e Wellington	Acesso a documentos em papel e movimentações pelo SIPAC		
----	-----------------------	-------------------------------------	------------	--	----------------------------	---	--	--

Observações:

- Atividades que devem esperar o retorno dos trabalhos: Inventário do CTIC; Organização física dos processos sob a guarda do CTIC; Faturas de outras operadoras.

Coordenação de Sistemas								
Item	O que será feito?	Por que?	Onde?	Quando?	Por quem?	Como?	Observações	Status
1	COORDENAÇÃO							
	Atendimento as demandas destinadas a esta coordenação de sistemas.	Em virtude da pandemia do vírus (Covid 19).	Home Office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Renato Silva Santiago Skype: natosantiago Google: Hangouts natosantiago@gmail.com	Trabalhos desempenhados em casa) Remote Desktop. GLPI Spark	Não cumprirão este cronograma de atividades aqueles servidores que encontrarem-se impossibilitados de exercerem suas funções laborais em	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

							virtude de internação hospitalar ou férias.	
	Solicitações via memorando eletrônico.	Formalização	Home office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Renato Silva Santiago	SIPAC destinado a coordenação de Sistemas		
	Coordenação da equipe de sistemas distribuindo as possíveis demandas.	Planejamento e acompanhamento	Home office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Renato Silva Santiago	Home Office Spark Ferramentas de gerencia de projetos (Redmine)		
2	GLPI							
	Atendimento on-line aos chamados via GLPI oriundos de toda a comunidade acadêmica.	Em virtude da pandemia do vírus (Covid 19).	Home Office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Todos os servidores lotados nesta coordenação de sistemas.	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop	Não cumprirão este cronograma de atividades aqueles servidores que encontrarem-se impossibilitados de exercerem suas funções laborais em	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

							virtude de internação hospitalar ou férias.	
	Emissão de certificados digitais (Token)	Em virtude da pandemia do vírus (Covid 19).	Home office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Marcos Vinicio Lisboa Santos skype: marcos_lsantos_2 Hangout: k4d3t3.stm@gmail.com	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop		
3	SIGAA							
	Suporte destinado a técnicos administrativos, bem como a docentes no que tange dúvidas e atividades técnicas relacionadas ao sistema SIGAA.	Em virtude da pandemia do vírus (Covid 19).	Home Office	Horário normal de 08:00 as 12:00 e 14:00 as 18:00.	Isis Rivane Batista Costa. Hangout: isis.rivane@gmail.com Dalmo Antonio Loureiro Vasconcelos. Skype: Gmail: dalmo vasconcelos@gmail.com Fabiano Paulo Nhoatto. Hangout: fabiano.nhoatto@gmail.com	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop GLPI Spark	André só retorna as atividades no dia 1 de abril.	
4	SIGRH							



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	Suporte destinado a técnicos administrativos no que tange dúvidas, bem como atividades técnicas relacionadas ao sistema SIGRH.		Home Office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Robson Luiz Pantoja da Silva. Google Hangouts: robsonpantoja86@gmail.com Skype: robson_pantoja@hotmail.com Marcos Vinicio Lisboa Santos. Skype: marcos_lsantos_2 Hangout: k4d3t3.stm@gmail.com Spark Valkir Santos da Silva. Skype: valkirsantos@hotmail.com Google: Hangouts valkirsantos@gmail.com	Trabalhos desempenhados em casa) Remote Desktop GLPI Spark		
5	SIPAC							
	Suporte destinado a técnicos administrativos no que tange dúvidas bem como atividades técnicas	Necessidade de apoio a implantação do processo eletrônico	Home Office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Tailon da Silva Galvão. Google Hangouts: tailontuuc@gmail.com Rafael Brelaz Sampaio. Google Hangouts:	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop GLPI Spark		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	relacionadas ao sistema SIPAC.				rafaelbrelaz@gmail.com			
	Suporte ao módulo restaurante	Apoio para os servidores que realizam a gestão do restaurante	Home Office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Tailon da Silva Galvão. Google Hangouts: tailontuuc@gmail.com Rafael Brelaz Sampaio. Google Hangouts: rafaelbrelaz@gmail.com	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop GLPI Spark		
6	SIGADMIN							
	Suporte destinado a técnicos administrativos no que tange dúvidas, bem como atividades técnicas relacionadas ao sistema SIGADMIN.		Home Office	Horário normal de 08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Antônio Fabrício Guimarães de Sousa. Google Hangouts: fbo.sousa@gmail.com	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop GLPI		
7	WEB							
	Suporte destinado a		Home Office	Horário normal de	Janer Bastos De Melo. Skype: janerbastos	Trabalhos desempenhados		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

técnicos administrativos no que tange dúvidas, bem como atividades técnicas relacionadas aos sistemas WEB.			08:00 as 12: e 14:00 as 18:00.	Google: janerbastos@gmail.com Servio Anjos Dos Santos. Skype: servio.santos@hotmail.com Google: sevio.santos@gmail.com Jonnes Derik Silva Brito. Skype: Google: Rafael Allan Almeida Batalha Rodrigues. Google: raf.bsiufpa@gmail.com Williams Sousa Dos Reis. Skype: Google: williamsbsi@gmail.com	em casa Remote Desktop GLPI Spark SSH		
Manter os sistemas WEB: Infra, Mamba e Saape. Dar continuidade ao desenvolvimento		Home Office	Horário de trabalho 6hs distribuído durante a jornada de	Janer Bastos De Melo.	Trabalhos desempenhados em casa Remote Desktop GLPI Spark		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	de atualização do novo Mamba, v2.0			trabalho de 8hs		SSH		
--	------------------------------------	--	--	-----------------	--	-----	--	--

Coordenação de Suporte								
Item	O que será feito?	Por que?	Onde?	Quando?	Por quem?	Como?	Observações	Status
1	Reuniões de alinhamento das atividades	Alinhamento e acompanhamento das atividades	Home office	Semanalmente	Coordenação e técnicos da equipe	Web conferência	Hangouts ou Skype	
2	Reuniões de alinhamento com a Direção	Alinhamento das atividades	Home office	Semanalmente	Direção e Coordenação	Web conferência	Hangouts ou Skype	
3	Acompanhamento de memorandos e e-mails enviados a Coordenação de Suporte	Comunicação institucional	Home office	Diariamente	Rafael Miranda	Acesso ao mail da instituição e SIPAC via internet.		
4	Acompanhamento e direcionamento de chamados via GLPI dos serviços de suporte sede e campi	Monitoramento das solicitações de chamado	Home office	Diariamente	Rafael Miranda	Acesso ao sistema GLPI via internet		
5	Atendimento de	Monitoramento	Home	Diariamente	Todos os	Acesso a VPN	Ferramentas de	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	chamados via acesso remoto para incidentes ou solicitações de softwares;	das solicitações de chamado	office		servidores da Coordenação de Suporte	na estação de trabalho via acesso remoto GLPI	acesso remoto	
6	Acompanhamento da garantia dos equipamentos de TIC	Acompanhar o status dos chamados abertos e recebimento de peças para substituição.	Home office e presencial	Diariamente	Paulo Henrique Patrick Solivan José Eduardo Dennie Fabrício	Acesso ao mail da instituição e nuvem privada da UFOPA via internet.		
7	Acompanhamento e monitoramento do serviço de impressão outsourcing	Acompanhar os suprimentos de impressoras terceirizadas	Home office	Diariamente	José Eduardo Dennie Fabrício	Acesso ao sistema de monitoramento da Print Solution		
8	Elaboração do relatório dos contadores de impressão do serviço de outsourcing Print Solution	Pagamento do serviço impressão terceirizada	Home office	Mensalmente	Rafael Miranda José Eduardo	Acesso ao sistema de monitoramento da Print Solution		
9	Relatório do consumo de toner das impressoras	Informar o consumo de suprimentos das	Home office	Mensalmente	Rafael Miranda	Acesso ao sistema GLPI e e-mail		



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	da UFOPA das unidades e campi	unidades para a DAP				institucional		
10	Comunicação oficial externa através do mensageiro Spark entre os servidores da sede e campi	Comunicação institucional	Home office	Diariamente	Todos os servidores da Coordenação de Suporte	Acesso ao Spark via desktop, notebook e Andoid		
11	Atendimento de chamados para incidentes de hardware (desktop, notebook, nobreak e afins)	Solucionar problemas de hardware devido à ausência de conexão com a internet	Presencial nas unidades da UFOPA	De acordo com as demandas dos setores em atendimento essenciais na instituição	Todos os servidores da Coordenação de Suporte	Atendimento presencial no setor	Problemas técnicos	
12	Avaliação de equipamentos e emissão de parecer técnico de hardware (desktop, notebook, impressora)	Avaliar situação atual do equipamento e/ou substituição.	Home Office e Presencial	De acordo com as demandas dos setores em atendimento essenciais na instituição	Todos os servidores da Coordenação de Suporte	Atendimento por telefone ou presencial no setor	Problemas técnicos	
13	Substituição de peças ou equipamentos	Visita de técnico da garantia para substituição de	Presencial	Sem previsão	Paulo Henrique José Eduardo	Agendar visita para depois das suspensão das	Monitores são enviados diretamente	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	através de garantia	peças com defeitos			Dennie Fabrício Patrick Solivan	atividades de Home office	para o Protocolo ou Reitoria via Correios.	
14	Troca de suprimentos de impressão (toner), manutenção e substituição de peças das impressoras terceirizadas	Suprimir as demandas de impressão dos setores	Presencial	De acordo com o acompanhamento dos suprimento de impressão online.	Técnico Print Solution	Atendimento presencial no setor	Apenas para os setores essenciais em funcionamento	
15	Entrega de frequência dos servidores da coordenação de suporte a Direção do CTIC	Entrega das folhas de ponto dos servidores da Coordenação de Suporte para Direção do CTIC	Presencial	Mensalmente	Rafael Miranda	Entrega presencial devido a necessidade de assinatura pela chefia imediata.		
16	Atestes de equipamentos de TICs recebidos pelo almoxarifado referente a emenda parlamentar de 2019	Avaliação a conformidades dos equipamentos aderido em ATAS com o edital	Presencial	De acordo com a solicitação do Almoxarifado	Todos os servidores da Coordenação de Suporte	Atendimento presencial no setor	Atender as recomendações de saúde exigida pelo Ministério da Saúde	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

Observações:

- Esta coordenação, dará continuidade no acompanhamento dos chamados via GLPI, sistema disponível com acesso online e realizará o atendimento através do software de acesso remoto. A escolha deste software foi devido a execução do instalador sem a necessidade de privilégios de administrador na conta de usuário. Foi elaborado um tutorial de orientação para o download do instalador e a execução do software na conta de usuário publicado na Wiki/CTIC da instituição.
- O monitoramento dos suprimentos de impressão terceirizada e o relatório dos contadores de impressão serão realizados externamente através da página da PrintSolution disponível online. Serão disponibilizados suprimentos de toner reserva (terceirizado e da UFOPA) nos setores que ficarão em funcionamento presencial. Os fiscais de contrato José Eduardo Batista de Sousa Junior e Dennie Fabrizio Lima Moreira ficarão responsáveis pelo acompanhamento do serviço nas unidades que estiverem em funcionamento, o técnico da Print Solution ficará à disposição para quaisquer eventualidades.
- Caso seja necessárias reuniões com toda a equipe desta coordenação, será utilizado a ferramenta gratuita de videoconferência hangouts do Google com limite de até 100 usuários simultâneos, que está disponível para todas as plataformas, Windows, Android e IOS.
- Em casos de problemas de hardware, sem a possibilidade de atendimento via acesso remoto, para demandas consideradas urgentes e de alto impacto para a instituição, todos os técnicos dos Postos de Suporte das unidades Tapajós, Amazônia e Rondon estarão à disposição para o atendimento presencial, seguindo todas as orientações de prevenção do ministério da saúde (utilização de álcool em gel, máscara e luvas).
- A Coordenação de Suporte acompanhará todas as atividades de Home Office da equipe e passará as devidas orientações.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

Coordenação de Redes								
Item	O que será feito?	Por que?	Onde?	Quando?	Por quem?	Como?	Observações	Status
1	Monitoramento Rede MetroSantarém	A atividade verifica a disponibilidade de Internet da instituição	Home office	Todo o período de expediente on-line	José Wilde	Remote Desktop	Acesso a VPN, Estação de trabalho online	
2	Monitoramento Rede Campus Santarém (Tapajós, Rondon e Amazônia)	A atividade verifica a disponibilidade da rede interna na instituição	Home office	Todo o período de expediente on-line	Marcio, José Wilde, Manoel e Cristovam	Acesso ao Nagios e Zabbix	acesso a Internet	
3	Monitoramento Rede Campi Fora de Sede	A atividade verifica a disponibilidade de Internet nos Campi	Home office	Todo o período de expediente on-line	Marcio, José Wilde, Manoel e Cristovam	Acesso ao Nagios e Zabbix	acesso a Internet	
4	Monitoramento e configuração de Servidores virtuais (e-mail, dns, nuvem, Idap)	Monitoramento/correção do correio eletrônico, do servidor de domínio, de arquivos e de autenticação	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	Acesso a VPN, Estação de trabalho online	
5	Monitoramento do Hipervisor (AHV) Nutanix	Monitoramento/correção do banco de dados da instituição	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	Acesso a VPN, Estação de trabalho online	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

6	Análise e bloqueio de spam	Monitoramento/correção de vulnerabilidade do correio eletrônico	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	Acesso a VPN, Estação de trabalho online	
7	Liberação de regras de firewall (rede e servidores)	Monitoramento/correção de acesso de endereços eletrônicos	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	Acesso a VPN, Estação de trabalho online	
8	Monitoramento de firewall fora de sede	Monitoramento/correção do servidor de filtro da Internet	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	Acesso a VPN, Estação de trabalho online	
9	Monitoramento E-mail (invasões de spammers)	Monitoramento/correção de vulnerabilidade do correio eletrônico	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	acesso a Internet e computador	
10	Monitoramento Firewall	Monitoramento/correção do servidor de filtro da Internet	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	acesso a Internet e computador institucional ligado	
11	Monitoramento da plataforma de processamento	Monitoramento/correção do servidor de banco de dados	Home office	Todo o período de expediente	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	acesso a Internet e computador	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

	Nutanix			on-line			institucional ligado	
12	Monitoramento dos servidores de rede via Zabbix	Monitoramento de falhas dos servidores	Home office	Todo o período de expediente on-line	Laurison e Wanilson	Remote Desktop	acesso a Internet e computador institucional ligado	
13	Configurações de roteadores e switches	Configuração de dispositivos para interconexão de redes e hosts	Home office	Todo o período de expediente on-line	Marcio, José Wilde, Manoel e Cristovam	Remote Desktop	acesso a Internet e computador institucional ligado	
14	Monitoramento de rádios pela controladora Aerohive/CISCO	Monitoramento de falhas e de tráfego na rede sem fio e cabeada	Home office	Todo o período de expediente on-line	Marcio, José Wilde, Manoel e Cristovam	Remote Desktop	acesso a Internet e computador institucional ligado	
15	Acompanhamento do processo de telefonia STFC e SMP	Monitoramento de falhas e de tráfego do servidor de telefonia	Home office	Todo o período de expediente on-line	Márcio	nuvem/e-mail/whatsapp	acesso a Internet e computador institucional ligado	
16	Manutenção em equipamentos de rede da sala Data Center	Reconectar os servidores e serviços essenciais para as atividades em caso de falha	Sala Data Center Presencial	Eventualmente	Wilde, Manoel e Márcio	Manutenção Presencial	Acesso ao campus Tapajós e ao prédio da Reitoria	



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

17	Manutenção em equipamentos de rede de unidades administrativas	Reconectar os computadores de unidades administrativas em caso de falha	Acesso a salas que contenham equipamentos de rede	Eventualmente	Wilde, Manoel e Márcio	Manutenção Presencial	Acesso a todos os campi de Santarém	
17	Monitoramento dos chamados	Recebimento e encaminhamentos de serviços da coordenação	Home office	Todo o período de expediente on-line	Todos os servidores da coordenação de Redes	Gipi, mensageiro ufopa, e-mail	acesso a Internet	

Observações:

- A coordenação de Redes elencou e elaborou o plano de trabalho Home Office, para que em caso de paralisação presencial das atividades, os serviços executados por esta coordenação possam continuar, para que as demais atividades da Universidade não sejam afetadas.
- Os analistas estão cientes que apesar do trabalho ser excetuado de suas residências, o horário e as responsabilidades se manterão as mesmas, estando eles assim disponíveis para executar suas atividades das 8 às 12 e das 14 às 18h.
- Foram levantadas as atividades contínuas exercidas na coordenação, bem como as soluções e quais recursos seriam necessários para que os servidores possam executar mesmo de suas residências, atividades essas que interrompidas podem impactar nas atividades de outros setores do CTIC e de toda a UFOPA:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

4. Ferramentas e métodos

Ferramentas			
Item	Ferramenta	Descrição	Tipo
1	VPN	Rede privada virtual, do inglês Virtual Private Network, é uma rede de comunicações privada construída sobre uma rede de comunicações pública. O tráfego de dados é levado pela rede pública utilizando protocolos padrões, com ela Ferramenta para tutorial e Download em http://wiki.ufopa.edu.br/artigo/44/instalador-cliente-vpn-ufopa-windows	Acesso remoto
2	TeamViewer	O TeamViewer é um pacote de software proprietário para acesso remoto, compartilhamento de área de trabalho, conferência online e transferência de arquivos entre computadores. O programa opera dentro dos sistemas operacionais: Microsoft Windows, OS X, Linux, iOS, Android, Windows RT e Windows Phone (disponível para download em www.teamviewer.com).	Acesso remoto
3	Área de Trabalho remota do Windows	Permite que outro usuário, ou o próprio dono, assumo o controle do sistema de outro computador, seja para resolver problemas, ou para ter acesso a arquivos.	Acesso remoto
4	GLPI	Sistema para abertura de chamados da UFOPA, pode ser acessado de qualquer lugar que possua conexão com a internet através glpi.ufopa.edu.br	Gestão
5	ZABBIX	Sistema utilizado pela Coordenação de Redes para monitoramento de dispositivos e conexões de rede, disponível através do link monitoramento.ufopa.edu.br	Monitoramento
6	NAGIOS	Sistema utilizado pela Coordenação de Redes para monitoramento de dispositivos e conexões de rede, disponível através do link	Monitoramento



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

		nagios.ufopa.edu.br	
7	MENSAGEIRO	Sistema utilizado para trocas de mensagem entre os servidores da UFOPA, podendo ser instalado em um computador (Spark) ou celular (Xabber) ou acessado diretamente no navegador através do link mensagem.ufopa.edu.br , os dados para acesso são os mesmos dos demais sistemas institucionais.	Comunicação
8	SIGs	Sistemas SIGAA, SIPAC, SIGRH, SIGAdmin, etc. são os sistemas integrados de gestão da universidade.	Gestão
9	E-mail	Sistemas de troca de mensagens assíncronas.	Comunicação
10	Google Hangouts	Google Hangouts é uma plataforma de comunicação, desenvolvida pela Google, que inclui mensagens instantâneas, chat de vídeo, SMS e VOIP.	Comunicação
11	Redmine	Redmine é um software livre, gerenciador de projetos baseados na web e ferramenta de gerenciamento de bugs. Ele contém calendário e gráficos de Gantt para ajudar na representação visual dos projetos e seus deadlines. Ele pode também trabalhar com múltiplos projetos.	Projetos
12	Owncloud	É sistema de armazenamento e sincronização de arquivos. Como tal, ownCloud é muito semelhante ao amplamente usado Dropbox, cuja principal diferença é que ownCloud é gratuito e open-source, e permitindo assim qualquer um de instalar e operar sem custo em um servidor privado, sem limite de espaço de armazenamento (com exceção da capacidade do disco rígido) ou o número de clientes conectados.	Nuvem
13	Mconf/RNP/ Conferência web	O conferência web é um serviço de comunicação e colaboração da RNP que promove encontros virtuais entre dois ou mais participantes. O serviço possibilita que, mesmo distantes geograficamente, os participantes compartilhem áudio, vídeo, texto, imagens,	Comunicação



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC

		quadro branco e a tela de seus computadores.	